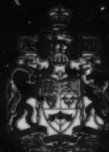


COMMISSIONER OF OFFICIAL
LANGUAGES
COMMISSAIRE
AUX LANGUES OFFICIELLES



Office of the Commissioner of Official Languages
66 Slater Street
Ottawa K1A 0T8
Tel. (613) 995-7717



OFFICE OF THE COMMISSIONER OF OFFICIAL LANGUAGES

OFFICIAL LANGUAGES AUDIT

THE SEAWAY INTERNATIONAL
BRIDGE CORPORATION LTD.

MAY 1984

Table of Contents

	Page
I. Structure and activities	1
II. Objective and method	1
III. Summary	2
IV. Observations and recommendations	2
A) Policy and control mechanisms	2
B) Language of service	3
C) Equitable representation	7
D) Language of work	7
V. List of recommendations and comments by the Seaway International Bridge Corporation	9



I. Structure and activities

The Seaway International Bridge Corporation, a wholly owned subsidiary of the St. Lawrence Seaway authority, was incorporated as a Crown Corporation in 1963. Its mandate is to operate and manage the toll bridge system between Cornwall, Ontario and Rooseveltown, New York.

The Corporation acts on behalf of the St. Lawrence Seaway Authority and the St. Lawrence Seaway Development Corporation (an American firm), and is under joint Canadian-American administration. Although Americans are in the minority on the board of directors, their participation is one of the prime characteristics of the Corporation and, in many respects, a determining factor in the overall operation of the organization.

The Corporation's head office is in Cornwall. It has twenty employees, four of whom are American. Nine employees are responsible for the toll booth, six for bridge maintenance and five for administrative duties. In addition, some twenty people are hired on contract when the bridge has to be repainted.

II. Objective and method

The purpose of this audit was to evaluate the linguistic situation of the Corporation with respect to the Official Languages Act. It was carried out in the summer of 1983 and focuses on the following four areas: policy and control mechanisms, language of service, equitable representation and language of work.

Data were collected in various ways. Analysis of documents, an on-site visit and interviews conducted with a number of managers and employees enabled the audit team to formulate the observations and recommendations that follow.

III. Summary

This language audit, the first of the Seaway International Bridge Corporation, revealed important resources in the two official languages. However, without a formal official languages policy or any directives, this large bilingual capability remains underutilized.

Service at the toll booth and in the administrative offices is generally available in both official languages, but unfortunately offered only in English. In addition, the audit team noted that invoices and receipts for clientele were in English only.

Moreover, representation from the French-speaking community should be slightly increased. Employees can deal with central services and personnel in the official language of their choice, but some working instruments are still only in English. Finally, supervision is carried out mostly in English because few of the supervisors are bilingual.

IV. Observations and recommendations

A) Policy and control mechanisms

The language situation of the Corporation with regard to setting up an official languages programme is very

clear. Nothing has been done yet. No formal policy has been developed. Moreover, no guidelines and, a fortiori, no control mechanisms have been established with a view to implementing the provisions of the Act. In fact, the total absence of directives - formal or informal - attests to the very vague knowledge managers and employees have of the implications of the Official Languages Act.

The development of a policy represents the only means to both assisting managers in interpreting the objectives of the Act and implementing a course of action appropriate to the Corporation's activities, and providing employees with information on their individual responsibilities and rights related to the use of the official languages at work.

We therefore recommend that the Corporation:

1a) issue, by June 1984, a formal policy including guidelines and control mechanisms, designed to implement the provisions of the Official Languages Act;

b) provide all employees with information on this policy.

B) Language of service

The Corporation's clientele is composed mainly of the general public and some transport companies, for which a special invoicing system has been established.

The only contact most bridge users have with the Corporation is through the toll collector. Sometimes,

however, travellers want to obtain various kinds of information from the administrative staff. Finally, contacts between the Corporation and the transport companies which use the bridge regularly occur by telephone or correspondence.

The audit team noted that the Corporation's basic weakness with respect to oral communications lay more in the absence of an active offer of bilingual service than in the actual availability of the service. Since six of the eight employees who deal with the public are bilingual, it is usually possible to obtain service in the official language of one's choice. Unfortunately, the public is totally unaware of this possibility.

Such is the case at the toll booth where the toll collector states the amount of the toll in English only. A French-speaking driver who wants further information on tariffs or advice on which route to take is discouraged, at the outset, from initiating the request in French. When we consider that Francophones represent up to twenty per cent of users in the summer, this situation can hardly be ideal. A bilingual greeting and a notice indicating that service is available in both official languages would constitute effective ways of resolving this problem.

This presupposes that the Corporation will make bilingual service available at all times and no longer depend completely on chance. At present, five of the seven toll collectors are bilingual; since there are always two employees on duty in the toll booth during the day, it should be easy to ensure that at least one of them is bilingual. During the night, if the only employee on duty is unilingual, recourse to the Canadian customs officers - with whom the toll

collectors have frequent contacts - represents a potential solution.

The situation is similar with respect to the service provided by the administrative staff. The bilingual capability exists and, in this case, is always present, but initial contact with the public is only in English. Whether it is a matter of service in person or by telephone, the Corporation should always greet the public in both official languages.

We therefore recommend that the Corporation:

- 2) offer service in both official languages at the toll booth and in the administrative offices.

With regard to written communication, the team noted that the Corporation had taken care to identify itself in both official languages. Everything - from the entry in the Cornwall telephone directory to the various signs: name, tariffs, etc., - appeared in both English and French. These observations are valid, however, only for signs on Canadian territory. Those on the United States side are in English only. At the time of our visit we saw a notice - on American soil - welcoming travellers in French. The Corporation could emulate this courtesy by having a bilingual sign installed on the American side of the bridge.

Users may, if they wish, obtain a receipt for the toll they pay. These receipts are printed only in English. Similarly, invoices sent to transport companies exist only in English.

We therefore recommend that the Corporation:

- 3) issue all toll receipts and invoices for transport companies in a bilingual format.

The Corporation puts at the disposal of the public tourist information brochures from various municipal, provincial and federal agencies, both Canadian and American. One of these folders deals specifically with the Bridge and is provided in both English and French versions. However, most of the others brochures are offered only in English.

We therefore recommend that the Corporation:

- 4a) determine if the information brochures now offered in English only exist in French; and
- b) if such is the case, ensure that the French version be always made available to the public.

One last important point must be mentioned about the language of service. The Corporation is not aware of its clientele's language preferences. With respect to members of the general public, this preference cannot be determined. This cannot be said, however, for the thirty or so transport companies with which the Corporation deals regularly.

We therefore recommend that the Corporation:

- 5a) determine the language preference of the transport companies with which it does business;

- b) offer and provide service to these companies in the official language of their choice.

c) Equitable representation

There are no major deficiencies in the representation of the official language communities on the Corporation's staff. However, the Corporation should try to raise the rate of Francophone participation somewhat. Three of the sixteen Canadian employees stated that French was their first official language.

d) Language of work

Central and personnel services, such as pay, are available in both official languages. However, the lack of an active offer of bilingual service, combined with the employees' ignorance of their linguistic rights, creates a situation where the use of one language or the other is determined arbitrarily rather than according to the employees' actual choice. It should be noted, however, that the administrative forms used by staff are printed in English and French.

We therefore recommend that the Corporation:

- 6) ensure that central and personnel services are offered in both official languages and provided in the language of the recipient.

The bilingual capability within the supervisory group being weak, supervision of employees is carried out mostly in English. The Corporation should take the linguistic rights of its employees into consideration

when appointing supervisors, and ensure that the latter are able to respect these rights.

We therefore recommend that the Corporation:

- 7a) henceforth, define the language requirements for each supervisory position with a view to respecting the language rights of employees;
- b) ensure that supervisors meet these linguistic requirements.

V. List of recommendations and comments by the Seaway International Bridge Corporation

For ease of reference, all recommendations formulated in this report are reproduced below under the themes of the audit. They are followed by the institution's comments(*).

Recommendation 1

- a) Issue, by June 1984, a formal policy including guidelines and control mechanisms, designed to implement the provisions of the Official Languages Act;

- b) provide all employees with information on this policy.

* A formal policy is being prepared and will be submitted to the Board of Directors at their annual meeting in June. A copy of the policy will be given to each employee.

Recommendation 2

Offer service in both official languages at the toll booth and in the administrative offices.

* This has been implemented to the extent possible.

Recommendation 3

Issue all toll receipts and invoices for transport companies in a bilingual format.

* Implemented.

Recommendation 4

- a) Determine if the information brochures now offered in English only exist in French; and
- b) if such is the case, ensure that the French version be always made available to the public.

* Implemented.

Recommendation 5

- a) Determine the language preference of the transport companies with which it does business;
- b) offer and provide service to these companies in the official language of their choice.

* The transport companies will be served in the language of their choice.

Recommendation 6

Ensure that central and personnel services are offered in both official languages and provided in the language of the recipient.

* These bilingual services are available and employees will be reminded of it.

Recommendation 7

- a) Henceforth, define the language requirements for each supervisory position with a view to respecting the language rights of employees;

b) ensure that supervisors meet these linguistic requirements.

* The Corporation will continue to review the language requirements of each supervisory position.

COMMISSAIRE AUX LANGUES
OFFICIELLES
COMMISSIONER
OF OFFICIAL LANGUAGES



Bureau du Commissaire aux langues officielles
66, rue Slater
Ottawa K1A 0T8
Tél. (613) 995-7717



BUREAU DU COMMISSAIRE AUX LANGUES OFFICIELLES

VÉRIFICATION LINGUISTIQUE

CORPORATION DU PONT
INTERNATIONAL DE LA
VOIE MARITIME LIMITÉE

MAI 1984

Table des matières

	Page
I. Structure et activités	1
II. Objectif et méthode	1
III. Sommaire	2
IV. Observations et recommandations	3
A) Politique et contrôles	3
B) Langue de service	4
C) Représentation équitable	7
D) Langue de travail	8
V. Rappel des recommandations et commentaires de la Corporation du Pont international de la Voie maritime	9

I. Structure et activités

La Corporation du Pont international de la Voie maritime, filiale de l'Administration de la Voie maritime du Saint-Laurent, fut constituée en société de la Couronne en 1963. Elle a pour mandat d'assurer l'exploitation et la gestion du pont à péage reliant Cornwall (Ontario) et Rooseveltown (New York).

Agissant pour le compte de l'Administration de la Voie maritime du Saint-Laurent et de la société américaine St. Lawrence Seaway Development Corporation, la Corporation est administrée conjointement par des Canadiens et des Américains. Bien que ces derniers soient minoritaires au sein du Conseil d'administration, leur participation représente toutefois l'une des caractéristiques premières de la Corporation et elle est déterminante à plusieurs égards pour l'ensemble des opérations menées par l'organisme.

La Corporation a son siège social à Cornwall; elle comprend vingt employés, dont quatre Américains. Neuf d'entre eux sont chargés du péage, six de l'entretien du pont et cinq de tâches administratives. Par ailleurs, une vingtaine de personnes sont embauchées à contrat, lorsque le pont doit être repeint.

II. Objectif et méthode

La vérification avait pour but d'évaluer la situation linguistique de la Corporation au regard de la Loi sur les langues officielles. Menée à l'été 1983, elle s'articule autour des quatre thèmes suivants: politique et contrôles, langue de service, représentation équitable et langue de travail.

La cueillette des données s'est effectuée de diverses façons. L'analyse de documents, une visite sur les lieux et des entrevues menées auprès de plusieurs gestionnaires et employés ont permis à l'équipe de vérification de formuler les observations et recommandations qui vont suivre.

III. Sommaire

Cette première vérification linguistique de la Corporation du Pont international de la Voie maritime a révélé des ressources importantes en bilinguisme. Toutefois, étant donné l'absence de politique formelle ou de directives en matière de langues officielles, cette forte capacité bilingue demeure sous-utilisée.

Ainsi, le service au poste de péage et aux bureaux de l'administration est généralement disponible dans les deux langues officielles, mais n'est malheureusement offert qu'en anglais. Les communications écrites sont entachées de l'unilinguisme des factures et reçus destinés à la clientèle.

La représentation de la communauté francophone gagnerait à être un peu plus élevée. Les employés peuvent traiter avec les services centraux et du personnel dans la langue officielle de leur choix, mais certains instruments de travail demeurent unilingues anglais. Enfin, la supervision s'effectue surtout en anglais, la capacité bilingue étant faible au sein du groupe des surveillants.

IV. Observations et recommandations

A) Politique et contrôles

La situation de la Corporation à l'égard de l'établissement d'un programme de langues officielles se présente en termes très clairs: tout reste encore à faire. En effet, aucune politique formelle n'a vu le jour jusqu'à maintenant. Aucun principe directeur et a fortiori aucun mécanisme de contrôle n'a donc été énoncé en vue de l'application des dispositions de la Loi. En fait, l'absence totale de directives, formelles ou informelles, témoigne de la connaissance très vague qu'ont les gestionnaires et les employés des implications de la Loi sur les langues officielles.

Seule l'élaboration d'une politique pourra, d'une part, aider les gestionnaires à interpréter les objectifs de la Loi et à mettre en oeuvre des lignes de conduite propres aux activités de l'organisme et, d'autre part, éclairer les employés sur leurs responsabilités et leurs droits individuels quant à l'usage des langues officielles au travail.

Nous recommandons en conséquence à la Corporation:

- 1a) d'émettre d'ici juin 1984 une politique formelle comprenant des principes directeurs et des mécanismes de contrôle en vue de la mise en oeuvre des dispositions de la Loi sur les langues officielles;
- b) d'informer tous les employés de la teneur de cette politique.

B) Langue de service

La clientèle de la Corporation se compose principalement du grand public et de quelques compagnies de transport pour lesquelles un système de facturation particulier a été établi.

Pour la plupart des usagers du Pont, les contacts avec la Corporation se limitent à ceux qu'ils ont avec les péagers. Toutefois, il arrive que des voyageurs désirent obtenir des renseignements divers auprès du personnel de l'administration. Enfin, des contacts par téléphone ou par correspondance ont lieu avec les compagnies de transport avec lesquelles l'organisme fait affaire régulièrement.

L'équipe de vérification a noté qu'au niveau des communications orales, la faiblesse essentielle de la Corporation consistait davantage en l'absence d'offre active de service bilingue qu'en celle de la disponibilité de ce service. En effet, six des huit employés en contact avec le public étant bilingues, il est généralement possible d'obtenir le service dans la langue officielle de son choix; malheureusement, le public l'ignore totalement.

C'est ainsi qu'au poste de péage, le péager ne mentionne qu'en anglais le montant du droit de passage. Le conducteur francophone qui désire, par exemple, obtenir des renseignements supplémentaires sur la tarification ou des indications sur la route à suivre, se voit donc dès le départ peu incité à s'exprimer en français. Si l'on songe que, pendant l'été, la proportion de francophones utilisant le pont peut s'élever jusqu'à 20%, la situation n'est certes pas idéale. Un accueil bilingue et un écriteau indiquant

la disponibilité du service dans les deux langues officielles régleraient le problème évoqué ici.

Ceci présuppose que la Corporation voie à ce que la disponibilité du service soit assurée en tout temps et ne dépende plus, comme c'est le cas maintenant, des seuls effets du hasard. A l'heure actuelle, cinq des sept péagers sont bilingues; comme il y a toujours deux employés en fonction au poste de péage pendant la journée, il devrait être facile de s'assurer qu'au moins l'un des deux est bilingue. Pendant la nuit, si le seul employé en poste est unilingue, le recours aux douaniers canadiens, avec lesquels les péagers ont de fréquents contacts, représente une solution possible.

La situation se présente en termes semblables pour le service offert par le personnel de l'administration: la capacité bilingue est présente, et dans ce cas-ci toujours présente, mais les premiers contacts avec le public ne s'effectuent qu'en anglais. Qu'il s'agisse du service en personne ou par téléphone, la Corporation devrait toujours accueillir le public dans les deux langues officielles.

Nous recommandons en conséquence à la Corporation:

- 2) d'offrir le service dans les deux langues officielles au poste de péage et aux bureaux de l'administration.

Pour ce qui est des communications écrites, l'équipe a constaté que la Corporation s'était préoccupée de s'identifier dans les deux langues officielles. Qu'il s'agisse de son inscription dans l'annuaire téléphonique de Cornwall ou des divers

panneaux: nom, tarifs, etc., situés près des bureaux, tout apparaît en anglais et en français. Toutefois, ces observations ne valent que pour l'affichage situé en territoire canadien. En effet, le pont est annoncé en anglais seulement du côté des États-Unis. Or, lors de notre visite, nous avons pu remarquer un panneau, en sol américain, souhaitant la bienvenue aux voyageurs en français. La Corporation pourrait sans doute imiter ce geste de courtoisie en faisant installer un panneau bilingue sur le pont, du côté américain.

Tout usager du Pont peut obtenir, s'il le désire, un reçu pour le droit de passage qu'il a acquitté. Or, ces reçus ne sont imprimés qu'en anglais. De même, les factures remises aux compagnies de transport existent en anglais seulement.

Nous recommandons en conséquence à la Corporation:

- 3) d'émettre en présentation bilingue tous les reçus pour droit de passage, de même que les factures destinées aux compagnies de transport.

La Corporation met à la disposition du public des dépliants d'information touristique provenant de différents organismes (municipaux, provinciaux, fédéraux, tant canadiens qu'américains). Un de ces dépliants porte spécifiquement sur le Pont et se présente en éditions anglaise et française. Toutefois, la plupart des autres ne sont offerts qu'en anglais.

Nous recommandons en conséquence à la Corporation:

- 4a) de vérifier si les dépliants d'information actuellement offerts en anglais seulement existent en version française; et

- b) si tel est le cas, de s'assurer que la version française est toujours mise à la disposition du public.

Un dernier point important doit être mentionné au chapitre de la langue de service: la Corporation ignore la préférence linguistique de sa clientèle. Cette préférence ne peut bien sûr être connue lorsqu'il s'agit des membres du grand public; il n'en est cependant pas de même pour la clientèle que constitue la trentaine de compagnies de transport avec lesquelles l'organisme fait affaire régulièrement.

Nous recommandons en conséquence à la Corporation:

- 5a) d'identifier la préférence linguistique des compagnies de transport avec lesquelles elle fait affaire;

- b) d'offrir et de fournir le service dans la langue officielle du choix de ces compagnies.

C) Représentation équitable

La représentation des communautés de langue officielle au sein de l'effectif de la Corporation ne souffre pas de lacunes majeures, mais l'organisme devrait chercher à élever quelque peu le taux de participation francophone. Sur seize employés canadiens, trois déclarent le français comme étant leur première langue officielle.

D) Langue de travail

Les services centraux et personnels, comme celui de la paye par exemple, sont disponibles dans les deux langues officielles. Cependant, l'absence d'offre active d'un service bilingue, conjuguée à l'ignorance des employés quant à leurs droits linguistiques, créent une situation où l'usage de l'une ou l'autre langue repose sur l'arbitraire plutôt que sur le choix réel de l'employé. Il faut noter, toutefois, que les formulaires administratifs destinés au personnel sont imprimés en anglais et en français.

Nous recommandons en conséquence à la Corporation:

- 6) de s'assurer que les services centraux et personnels sont offerts dans les deux langues officielles et fournis dans la langue du bénéficiaire.

La capacité bilingue au sein du groupe des superviseurs est faible et la supervision des employés s'effectue surtout en anglais. La Corporation devrait se préoccuper des droits linguistiques de ses employés au moment de la nomination des superviseurs et voir à ce que ceux-ci soient en mesure de respecter ces droits.

Nous recommandons en conséquence à la Corporation:

- 7a) de définir dès maintenant des exigences linguistiques pour chaque poste de supervision en vue du respect des droits linguistiques des employés;
- b) de s'assurer que les superviseurs répondent à ces exigences linguistiques.

V. Rappel des recommandations et commentaires de la Corporation du Pont international de la Voie maritime

Pour fins de commodité, toutes les recommandations formulées dans ce rapport sont reproduites ici selon les thèmes de la vérification. Elles sont suivies des commentaires de l'institution (*).

Recommandation 1

a) D'établir d'ici juin 1984 une politique formelle comprenant des principes directeurs et des mécanismes de contrôle en vue de la mise en oeuvre des dispositions de la Loi sur les langues officielles;

b) d'informer tous les employés de la teneur de cette politique.

* Une politique formelle est actuellement en préparation et sera soumise au Conseil d'Administration lors de la réunion annuelle de juin prochain. Un exemplaire de cette politique sera remis à chaque employé.

Recommandation 2

D'offrir le service dans les deux langues officielles au poste de péage et aux bureaux de l'administration.

* Mis en oeuvre dans toute la mesure du possible.

Recommandation 3

D'émettre en présentation bilingue tous les reçus pour droit de passage, de même que les factures destinées aux compagnies de transport.

* Mis en oeuvre.

Recommandation 4

- a) De vérifier si les dépliants d'information actuellement offerts en anglais seulement existent en version française; et
- b) si tel est le cas, de s'assurer que la version française est toujours mise à la disposition du public.

Recommandation 5

- a) D'identifier la préférence linguistique des compagnies de transport avec lesquelles elle fait affaire;
 - b) d'offrir et de fournir le service dans la langue officielle du choix de ces compagnies.
- * Les compagnies de transport seront servies dans la langue de leur choix.

Recommandation 6

De s'assurer que les services centraux et personnels sont offerts dans les deux langues

officielles et fournis dans la langue du bénéficiaire.

- * Ces services bilingues sont disponibles et cela sera rappelé aux employés.

Recommandation 7

- a) De définir dès maintenant des exigences linguistiques pour chaque poste de supervision en vue du respect des droits linguistiques des employés;
 - b) de s'assurer que les superviseurs répondent à ces exigences linguistiques.
- * La Corporation continuera de revoir les exigences linguistiques de chaque poste de supervision.